

[Text]

capital. Ultimately, that is the goal. This is a useful tool in achieving that.

Senator Corbin: But you have a lot of people still screaming out there about the closing of their rural and small town post offices. I am not injecting any political partisan consideration here, but the people out there who buy the stamps and send the letters feel that they are also stockholders in the company. For profitability methods almost, Canada Post is closing down their only federal institution or presence in their town. You know the lingo; you have heard it all as we all have. When will their day come?

Mr. Andre: This program of conversions from corporate-run outlets to outlets in the private sector in drug stores, general stores and what have you, has been a program that has been underway for some while. It was started as a pilot project and surveys were taken to see how customers were adapting. The approval rating after the change has been in place has been about 90 per cent. We actually have some towns saying, "Why are we stuck with this corporate outlet when the next town has a private one?"

With corporate outlets, you are dealing with the hours that are in the labour contract and there are all kinds of restrictions. For example, in the private sector you have a drug store, general store or something. It does not have users; it has customers. The hours are designed to accommodate the customers as opposed to accommodate the union contract. The reality where we have done this is that the satisfaction by the customers has been overwhelming.

Because of the change in our society we see small towns shrinking everywhere. Urbanization is occurring everywhere. A lot of these towns say "Gee, if the post office goes, are we doomed?" Certainly in my neck of the woods on the prairie, those towns are doomed. Farms have gone from one-quarter of an acre to two or three sections each. The reality is that these towns are disappearing. If you own one of the last five houses in the town, you do not want to see your post office go. I understand why they put up a political battle.

The reality is — we have done several surveys in this regard — the customers like it; it saves the corporation money and enables the corporation to operate with more efficiency; and there is less subsidy from the taxpayer involved. It has changed. We are all human beings and we resist change, but change is inevitable.

Senator Corbin: But how do you explain the vigour shown by those who oppose these closings?

[Traduction]

de l'avoir et du capital total moyen. En définitive, c'est cela l'objectif. Nous avons ici un bon instrument pour y parvenir.

Le sénateur Corbin: Mais il y a tout de même beaucoup de gens qui se plaignent amèrement de la fermeture de leur bureau de poste en milieu rural et dans les petites villes. Tout parti pris politique mis à part, ces gens-là, quand ils achètent des timbres et envoient leur courrier se considèrent aussi comme actionnaires de la Société. Pour des raisons de rentabilité essentielle, Postes Canada ferme le seul établissement traduisant une présence fédérale dans leur ville. Vous connaissez la chanson, vous l'avez entendue aussi bien que nous. À quand leur tour?

M. Andre: Le programme de remplacement des succursales administré par la Société par des comptoirs privés dans les pharmacies, les magasins généraux et autres est en marche depuis un certain temps. Il a démarré sous forme de projet pilote et l'on a alors fait des enquêtes pour voir comment la clientèle s'y adaptait. Le taux d'approbation du changement a été d'environ 90 p. 100. Nous avons même eu des villes où des gens se plaignaient d'avoir encore une succursale de la Société alors que la ville voisine avait un comptoir privé.

Quand vous avez des comptoirs de la Société, vous devez respecter les heures stipulées dans la convention collective et vous avez toutes sortes de restrictions, alors que dans le secteur privé vous avez une pharmacie, un magasin général ou quelque chose d'autre, pour lequel il ne s'agit pas d'utilisateurs mais de clients. Les horaires sont aménagés de façon à donner satisfaction à la clientèle et non en fonction des exigences de la convention collective. La réalité, c'est que cette conversion a massivement donné satisfaction à la clientèle partout où nous l'avons opérée.

L'évolution de notre société entraîne partout un recul des petites villes. On constate partout un phénomène d'urbanisation croissante. Dans beaucoup de ces petites villes, les gens se disent: «Si la poste disparaît, sommes-nous condamnés?» Il est certain que dans le fin fond des prairies ces villes sont condamnées. Les exploitations agricoles sont passées d'un quart d'acre à deux ou trois sections chacune. Ces villes sont en train de disparaître, c'est un fait. Si vous êtes propriétaire d'une des cinq dernières maisons d'une ville, vous n'avez pas envie de voir disparaître votre bureau de poste. Je comprends bien l'opposition politique qui se manifeste.

Mais la réalité — et nous avons fait diverses enquêtes pour le savoir — c'est que la clientèle est contente; cela permet à la Société d'économiser de l'argent et de fonctionner plus efficacement, en faisant moins appel aux subventions du contribuable. Les choses ont changé. Nous sommes tous humains et nous n'aimons pas le changement, mais il est inévitable.

Le sénateur Corbin: Mais comment expliquez-vous l'énergie de ces gens qui s'opposent à ces fermetures?